

宇〇〇 〇様に関するまとめ

・トリガーとなった件に関して(・10/1 ・10/15)

2024.10/1 16:10 頃に来院。

ご本人が血圧を測定した後に、血圧用紙を財布のようなものの下に重ねたまま受付の棚に置き、受付を行った。

受付終了後に財布を持った際に紙を落としたが気づかずリハビリへ向かっていかれた。その後、受付が血圧の紙を拾ったが誰のかわからなかったため、処分した。

17:15 頃、会計を行う際に「受付時に血圧の用紙を受付スタッフに渡したがなぜ渡さず処分したのか」とクレームがあった。

また、会計を行う際に患者様が立っている位置が会計窓口からずれていたことにより、患者様から離れた位置に領収書等を置いたことに対してもお怒りであった。

受付主任が対応を代わり最初に謝罪を行ったが、「なぜ対応する際に最初に名乗らないのか」とさらにお怒りになられた。

受付主任からは個人情報の観点で名乗ることができないと返答したことでさらにお怒りになられた。その後、「あなたからの謝罪はないのか」(受付主任曰く最初に謝罪を行っている)とおっしゃられたため、会計時の対応に関して謝罪を行い、血圧の用紙に関してはこちらの不手際でしたら申し訳ありません。と返答した。

怒りが収まらないため、受付主任の判断で事務長に連絡があり対応を交代。事態の経緯の確認をした後に再度謝罪を行い、納得され 17:55 頃に帰宅された。

数日後、院長が監視カメラで血圧用紙を患者が落としたことを発見する。

2024.10/15

16:00 頃来院し、受付からリハ後に診察が必要である旨を伝えられると「了承したが17:15分に病院を出たい」と返答しリハビリへ。

リハ後診察前に院長が事務長を呼び「本人のリハビリ希望も踏まえて、今までリハビリを行っていたが、経過から症状は咽頭切除・口頭切除の影響によるものが大きく、整形外科リハビリの適応ではないと考えていた。」

「血圧の紙に関してはこちらの不備ではないため謝罪する必要はなく、以前からクレームがあり対応に長く時間を取られている。うちのリソースでは対応できない。」

上記を踏まえてリハビリを切ると説明があった。

上記説明を行っている際に、「17:15過ぎていて時間がないから帰る」と訴えがあったため、院長から診察室へ入るようにアナウンスを行った。

診察室にて院長より10/1の件に関して、監視カメラで確認しこちらの不備ではなかったこと、そういったこと対応できるリソースがないこと、症状の原因は皮弁の影響が大きく(咽頭切除・口頭切除に関して)整形外科でのリハビリ適応ではないことを説明し、「もう来なくて結構です」と伝えた。

会計時に監視カメラを見せてほしいと話があったが、院長から「ほかの患者様が写っているから見せられない、裁判などで請求してもらえば見せられる」と回答。

裁判等の話が出たため、対応を事務長が変わろうとしたが、当法人の名前の確認をされた後に「今日は時間がないから帰ります」と帰宅されていった。

・その他把握しているクレームに関して

2021.9/27

・リハビリの担当が変わって、やり方も変わった。

→院長より皮弁に関しては整形外科リハビリの対象ではないので引継ぎができないと説明。

2021.9/27

・この後歯医者があるが診察に入ったことでリハビリできなくなる。

診察は必須事項。また時間がない患者に対して、診察時間を短縮する等の対応は当院のリソースではできないため、希望があれば他院へ紹介すると説明。

・台風の件に関しては勝田課長、リハビリを担当していた鶴澤主任に確認したが詳細は不明。

閉院する場合、予約が入っている方には連絡を入れており、こちらの予約表から漏れていた若しくは電話を取られなかったのではないかとのこと。

勝田課長が事務長になってからは台風で閉院する際はホームページにも掲載をしているとのこと。(時間が経つといらぬ記事は消えるように設定されているため、現在は残っていない。)

上記から 3-4 年ほど前の出来事の可能性。

以上です。